

# 新クラウドサポートポータル (My Oracle Cloud Support) のご案内

A new support portal experience

日本オラクル株式会社

2024年11月

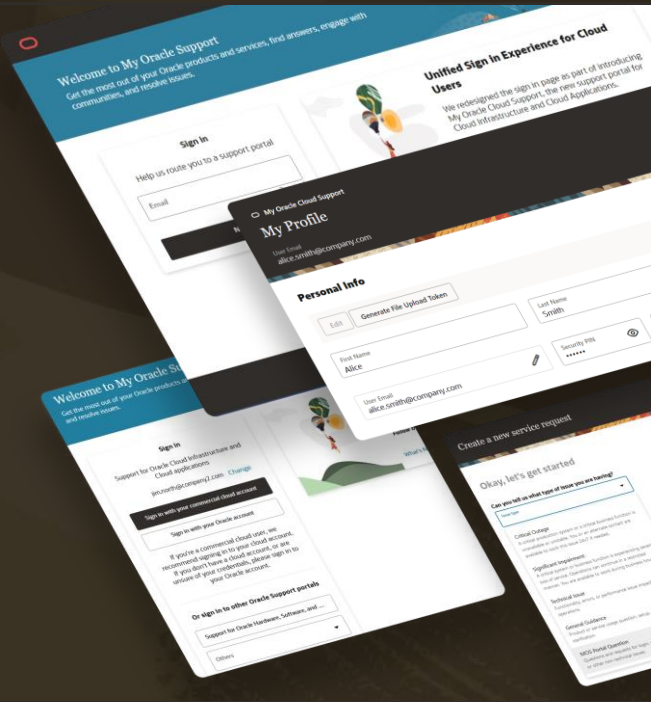


# 概要

1. My Oracle Supportカスタマー・エクスペリエンスの進化
2. 初日の変化
3. セキュリティ
4. カスタマー・エクスペリエンス
5. ユーザーグループ詳細
6. アナリティクス
7. Appendix

# My Oracle Supportカスタマー・エクスペリエンスの進化

オラクルは、お客様のエクスペリエンスと、お客様が当社の製品およびサービスで構築できる価値のあらゆる側面の改善に継続的に取り組んでいます。



この継続的な取り組みの一環として、新しいクラウド・サービス・サポート・ポータルを開始します： My Oracle Cloud Supportです！ 当初はOracle Cloud Infrastructure（OCI）およびCloud Applications（Fusion Applications）のユーザーを対象としていますが、このポータルは最終的にすべてのユーザーをサポートするように拡張される予定です。

*注: Oracle Cloud Consoleのユーザーは、引き続きそのコンソールを使用することができます。*

My Oracle Cloud SupportはOCI上に構築されており、Fusion ServiceやAnalyticsなどの主要アプリケーションを活用しています。この最新の基盤により、AI/MLなどの主要機能を拡張し続け、お客様のサポート・エクスペリエンスをインテリジェントに向上させることができます。



# My Oracle Cloud Supportポータル

## イノベーションとデザイン戦略



### ナレッジで導く

ナレッジ主導のUIで、必要な回答、リソース、専門知識をすばやく見つけることができます。



### AI/ML対応

高度な分析機能とAI機能により、重要な情報をいち早く顕在化させ、より早く答えを見つけることができます。



### 最新のサポート体験

セキュアでフレンドリー、インテリジェントなワークフローで、オラクルはお客様のご要望にお応えします。



### ユーザー重視のUX

必要なものだけを表示することで、「UI疲れ」を軽減します。モバイル画面は、使用中のデバイスに最適化されています。



### コミュニティ

他のユーザーからの回答を素早く見つけることができます。コミュニティ主導の回答、検証済みのソリューション、必要な場合の追加ヘルプを利用可能です。

# My Oracle Cloud Supportポータル

## 機能を拡張し、アクセスを簡素化

### 現在の状況 3つのポータル

- Oracle Cloud Support- クラウドのお客様
- My Oracle Support - オンプレミスのお客様
- One Console - OCIのお客様

### フェーズ1: 新しいMy Oracle Cloud Supportポータルの立ち上げ

- SaaS、PaaS、およびIaaSクラウドのお客様は、Oracle Fusion ServiceクラウドでホストされるMy Oracle Cloud Supportポータルに移行されます (*Oracle Cloud Support* を置き換えます)。
- オンプレミスのお客様は、引き続きMy Oracle Supportをご利用いただけます。
- OCIのお客様は引き続き One Console をご利用いただけます。

### フェーズ2-4 : Oracle Support製品のその後の移行

- ライセンス・ソフトウェアとマネージド・クラウド
- ハードウェア・リモート・サポート
- インダストリ・サポート

# プレビューモードとは何ですか？

本番前にポータルを探索するチャンス

プレビュー・モードでは、本稼働前にMy Oracle Cloud Supportポータルの新しいUIと機能を確認できます。既存のユーザーは、アカウントのセットアップ、ユーザー・グループ（移行されたCSI）の検証、SRの作成プロセス\*を確認できます。

## プレビュー・アクティビティ

- 新規ログイン – 既存ユーザーがテナント資格情報を使用してログイン
- 新規プロフィールページ – 閲覧と編集
- KM – KM記事の検索と表示
- チャットボット – チャットボットを使ってヘルプを得る
- チャット – オラクルのサポートとチャットを開始し、機能や移行されたデータに関するヘルプを得る
- すべての管理ページ – 表示のみ。現在のMy Oracle SupportのCSIへの変更は、本稼働に向けてMy Oracle Cloud Supportに同期されます。

\*ユーザはSRを探索することはできますが、ポータルが稼働する前にSRを作成することはできません。サポートが必要な場合は、My Oracle SupportでSRを作成してください。





# 詳細情報

クラウド・ポータルが本稼働する前に、クラウド・ポータルの詳細情報を入手するには、予定されているウェビナーに参加するか、ビデオやドキュメントを閲覧するか、または今後のプレビュー期間中にログインしてください。

## My Oracle Cloudサポート - インフォメーションセンター

新しいMy Oracle Cloud Supportポータルのビデオとドキュメントは、インフォメーション・センターでご覧いただけます。

## 新しいポータルをプレビューする！

新しいポータルは、本稼働に先立ちプレビュー期間として公開されます。プレビュー期間と本稼働日が近づくとつれ、追加の連絡が送信されます。

プレビュー期間中、ユーザーはアカウント・プロフィールを更新し、以下の新機能を試すことができます：

- ログイン - 既存のクラウド認証情報を使用したログインをサポート
- プロフィールページ - 閲覧と編集
- KM - KM記事の検索と表示
- チャットボット - チャットボットを使ってヘルプを得る
- ライブチャット - オラクルのサポートとチャットを開始します。
- すべてのユーザー管理者ページは「閲覧のみ」となります。

注: プレビューモードでは、SRの作成はサポートされていません。プレビュー中に問題が発生した場合は、引き続きMy Oracle SupportでSRを作成してください。

# My Oracle Cloud Supportポータル

初日の変化



# My Oracle Cloud Support

## 初日の変化

### サインイン

- My Oracle Cloud Supportの開始に伴い、すべてのユーザーに新しいサインイン・ページが表示されます。このページでは、適切なサポート・ポータルにアクセスできます。メール・アドレスを入力するだけで、利用可能なオプションが表示されます。

### 移行されたサービスリクエスト(SR)

- 既存のクラウド・サービスのオープンSRは、My Oracle Cloud Supportに移行されます。過去のSRはMy Oracle Supportに残りますが、編集はできなくなります。
- Cloud SRには、My Oracle Cloud Supportで新しい番号が付与されます。元のSR番号は参照用に保持されます。

### ユーザーグループ権限

- My Oracle Cloud Supportでは、CSIIは「ユーザーグループ」に置き換えられています。
- 新しいユーザーグループは、CSIと同じ名前で作成され、シームレスな移行を助けます。
- ユーザ管理者(CUA)は、ユーザがSRデータを閲覧するために適切なユーザグループとアクセスレベルが割り当てられていることを確認します。

### クラウドサービス以外のSR

- クラウドサービス以外のSRは、My Oracle Supportに残ります。
- これらのSRへのリンクは、My Oracle Cloud Supportの「Open SRs for non-cloud products」セクションに記載されています。
- これらのSRのいずれかをクリックすると、My Oracle Supportに新しいウィンドウが開きます。

# My Oracle Cloud Support

## 初日の変化

### サインイン

- My Oracle Cloud Supportのリリースに伴い、新しいサインイン・ページが表示されます  
<https://support.oracle.com>
- メールアドレスを入力すると、システムがルーティング先を特定します：
  - オラクル・クラウド・インフラストラクチャとクラウド・アプリケーション
  - オラクルのハードウェア、ソフトウェア、マネージド・クラウド
  - その他、オラクル・ホスピタリティ、フード&ビバレッジなど。

### 移行されたサービスリクエスト

- すべてのオープン中のクラウドSRは移行され、ホームページにリストされます。
- SRセクションは2つあります：
  - お客様が注意を要するサービスリクエスト
  - オラクルで作業中のサービスリクエスト
- My Oracle Cloud SupportのSRには新しい番号が付きます（例：4-0000001）。元のMy Oracle SupportのSR番号は参照用に保持されます。

### ユーザーグループの資格

- 顧客サポート識別子（CSI）の代わりにユーザーグループを使用してユーザーを管理ようになりました。
- ユーザーグループのメンバーシップは、SRへの可視性とアクセスを促進します。
- ユーザーグループは、ユーザー管理者（CUA）によって管理されます。
- ユーザーグループにより、CUAは必要に応じてより細かいレベルでテナンシへのアクセスを管理することができます。

### 非クラウドSR

- クラウドサービス以外のSRはMy Oracle Supportに残ります。
- My Oracle Supportで1つ以上のSRをオープンしている場合、My Oracle Cloud Supportのホームページには、オプションで3つ目のサービス・リクエスト・セクションが表示されます：クラウド製品以外のオープン・サービス・リクエスト
- これらのSRには、My Oracle Supportのサービス・リクエスト・レコードへのリンクが含まれます。
- リンクを選択してMy Oracle Supportを新しいタブで開き、SSOを使用してサインインします。
- Oracle Cloud Supportポータルは元のタブで開いたままです。





# 新規ユーザーアクセス

## 私たちがご案内します

We don't recognize your email  
john.smith@company.com [Change](#)

**Register for Oracle Cloud Infrastructure and Cloud applications Support**

**1** Sign in with your commercial cloud account

**2** Create an Oracle account

If you're a commercial cloud user, sign in to your cloud account. Otherwise, register by creating an Oracle account.

**Register for Oracle Hardware, Software, and Managed Cloud Support**

**3** Create a My Oracle Support account

**Or sign in to other Oracle Support portals**

**4** Others

Oracle Cloud Supportポータルには、メールアドレスを使用して適切なOracle Supportオプションを特定できるインテリジェント・ルーティング・システムがあります。

新しいEメールアドレスが入力されると、システムは新しいユーザーを識別し、“We don't recognize your email”というメッセージを表示します。ユーザーは適切なアカウントをセットアップするよう案内されます。

クラウド・オプション：

1. 商用クラウドアカウント
2. オラクルアカウントの作成

非クラウドまたはその他：

3. My Oracle Supportアカウントの作成
4. その他

必要であればチャットボットも利用できます。

# ポータルの主な利点

必要なときに迅速な回答 - 必要なときに支援

Oracle Searchは、事前定義された検索、フィルター、および入力中に提供されるインテリジェントなソリューションにより、簡単にアクセスできるように設計されています。結果は次のセクションで表示されます：

- ナレッジ
- ドキュメンテーション
- コミュニティ

コミュニティは強力なリソースです

- 不要な労力を費やすことなく、既知の解決策を発見するために、自分と同じような他者の力を活用します。

チャットボットは、ポータルのどこにいるかに基づいて、コンテキストに関連した提案でヘルプを提供することができます。

- サインイン
- ホームページ
- SR作成

オラクル・ガイドド・ラーニング（OGL）

- ページ固有のリンクを持つウィジェット
- 必要なときに、必要な場所で、オンデマンドのサポート
- ポータルと「サービスリクエストの作成」フロー内のスマートなヒント。



# オラクル・サポート

—  
セキュリティが最優先

# My Oracle Cloud Support

## セキュリティ

NEW

### 多要素認証\* (MFA)

複数の検証ステップにより、パスワードが漏洩した場合でもビジネスデータを保護し、不正アクセスの可能性を低減します。

以下のいずれか2つを含みます：

- 知っていること（例：パスワード）
- 持っているもの（例：携帯電話などのデバイス）
- あなた自身を示すもの（例：指紋やその他の生体認証）。

注：本稼働時、MFAはOCI顧客に対してのみ有効です。

NEW

### セキュリティPINの要件

Oracle Supportにお電話いただく際、企業アカウントへのアクセスを保護するため、セキュリティPINが必要になりました。

Account > Preferences でセキュリティPINを作成します。

オラクル・サポートに電話する際、このPINの入力を求められます。

### アクセス・ガバナンス

一元化されたアクセス・ガバナンスは、組織のアクセス・コントロール・ニーズを全社的にオーケストレーションします。

- イベント・ベースおよび時間駆動型のユーザー・アクセスおよびポリシー・レビュー
- 効率的な従属アカウント管理
- 一元化された企業全体の可視性
- 簡単なデータ同期。

### ダウンロード制限

ファイルをダウンロードする必要性を削減します。

ファイルへのアクセスは、セキュアデスクトップまたは当社のファイルシステム内に存在するツールを使用します。



# My Oracle Cloud Support

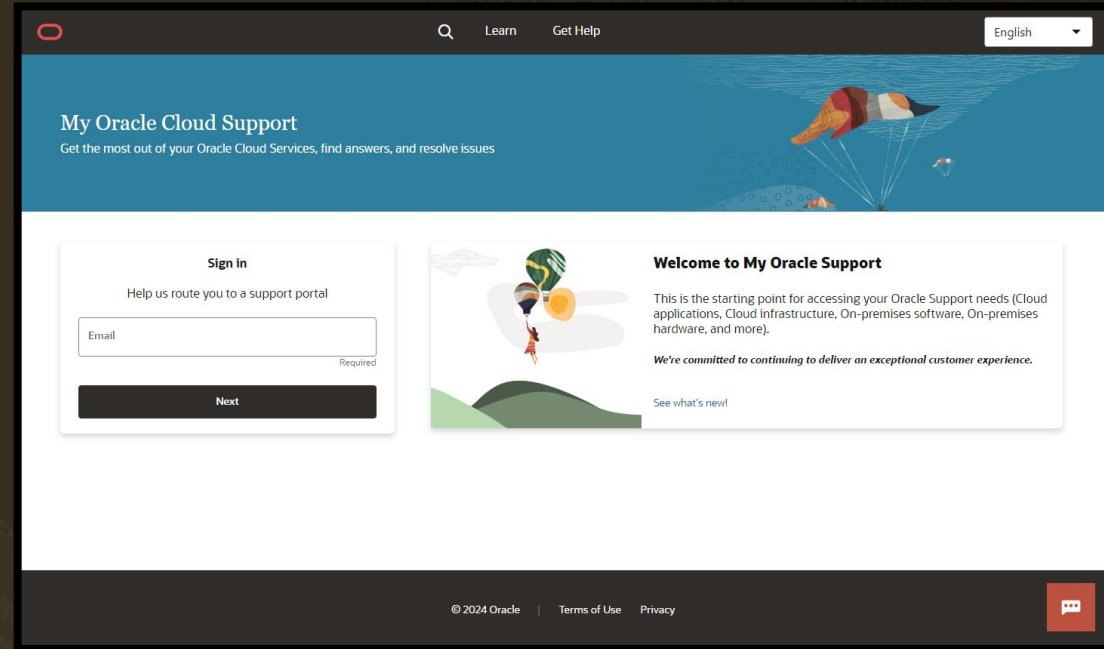
—  
カスタマー・エクスペリエンス

# サポートにアクセスするためのシングルサインインページ

My Oracle Cloud Supportの開始後、すべてのサポート・ユーザーには、サポートを受けるための適切な場所を案内する新しいユニバーサル・サインイン・ページが表示されます。<https://support.oracle.com>

目的に応じてサインインオプションを選択します：

- Oracle Cloud InfrastructureとCloud Applications
- オラクルのハードウェア、ソフトウェア、マネージド・クラウド
- その他（オラクル・ホスピタリティ、フード&ビバレッジを含む）





# サインイン初日の体験 | 既存ユーザー

## Oracle Cloud InfrastructureとCloud Applications

1. 誰もが新しいサインインページを見ることとなります。ここから始めてください。
2. メールアドレスで商用クラウド・ユーザーであることが確認され、システムからOracle Cloud InfrastructureとCloud Applicationsとしてのサインインが提案されます。OCIまたはクラウド・テナンシを使用してMy Oracle Cloud Supportにサインインします。
3. 選択したテナンシがIDドメインとともに表示される。
4. 最後のステップはサインインです。OCIのログインIDはメール・アドレスと異なる場合があります。

The image displays a sequence of four screenshots illustrating the sign-in process for Oracle Cloud Infrastructure and Cloud Applications. The screenshots are numbered 1 through 4, corresponding to the steps in the text.

- 1:** The 'My Oracle Cloud Support' landing page. It features a search bar, 'Learn', and 'Get Help' links. The main content area has a 'Sign in' section with an email input field and a 'Next' button, and a 'Welcome to My Oracle Support' section with a 'See what's new!' link.
- 2:** A 'Sign in' page for 'Support for Oracle Cloud Infrastructure and Cloud Applications'. It shows the user's email 'john.smith@google.com' with a 'Change' link. There are two main sign-in options: 'Sign in with your commercial cloud account' and 'Sign in with your Oracle account'. A note below suggests signing in to a cloud account for commercial users. There are also links for 'Or sign in to other Oracle Support portals' and 'Oracle Hardware, Software, and Managed Cloud'.
- 3:** The 'ORACLE Cloud' page for tenancy 'cmostest3'. It shows the 'Change tenancy' link and a dropdown menu for 'Sign in with an identity domain' currently set to 'Default'. A 'Next' button and a 'Need help?' link are visible.
- 4:** The 'ORACLE Cloud' sign-in page for tenancy 'cmostest3'. It shows the 'Oracle Cloud Account Sign In' section with an 'Identity domain' dropdown set to 'Default'. There are input fields for 'User Name' (with a placeholder 'User name or email') and 'Password' (with a placeholder 'Password'). There is a 'Forgot Password?' link, a 'Sign In' button, and a 'Need help signing in?' link.



# サインイン初日の体験 | 既存ユーザー

オラクルのハードウェア、ソフトウェア、およびマネージド・クラウド

1. 誰もが新しいサインインページを見ることとなります。ここから始めてください。
2. お客様のメール・アドレスは認識され、お客様がオラクルのハードウェア、ソフトウェア、およびManaged Cloudのユーザーであることが定義されます。
3. Oracle SSOを使用してMy Oracle Cloud Supportにサインインします。

**1**

My Oracle Cloud Support  
Get the most out of your Oracle Cloud Services, find answers, and resolve issues

Sign in  
Help us route you to a support portal

Email

Next

Welcome to My Oracle Support  
This is the starting point for accessing your Oracle Support needs (Cloud applications, Cloud infrastructure, On-premises software, On-premises hardware, and more).  
We're committed to continuing to deliver an exceptional customer experience.  
See what's new!

**2**

My Oracle Cloud Support  
Get the most out of your Oracle Cloud Services, find answers, and resolve issues

Sign in  
Support for Oracle Hardware, Software, and Managed Cloud

user\_oracle1@sleepycat.com [Change](#)

Next

Or sign in to other Oracle Support portals

Oracle Cloud Infrastructure and Cloud Applications

**3**

Sign in to Oracle

Username or email

Next

[Forgot username?](#)

Don't have an Oracle Account?

Create Account

© Oracle | [Terms of Use](#) | [Privacy Policy](#)





# 初日のサインイン体験

## 既存ユーザー

1. 新しいMy Oracle Cloud Supportポータルが稼動すると、どのサポート・システムで操作しているかにかかわらず、すべてのサポート・ユーザーに新しいサインイン・ページが表示されます。メール・アドレスを入力して続行します。
2. お客様のメール・アドレスを使用して、サポートオプションを特定します。必要に応じて、「その他」を選択してください。

選択したCustomer Support Portalに移動し、Oracle SSOまたはクラウド認証情報を使用してサインインします。

1

My Oracle Cloud Support  
Get the most out of your Oracle Cloud Services, find answers, and resolve issues.

Sign In  
Help us route you to a support portal

Email  Required

Next

Welcome to My Oracle Support  
This is the starting point for accessing your Oracle Support needs (Cloud applications, Cloud infrastructure, On-premises software, On-premises hardware, and more).  
We're committed to continuing to deliver an exceptional customer experience.  
See what's new!

2

We don't recognize your email  
john.smith@company.com [Change](#)

Register for Oracle Cloud Infrastructure and Cloud applications Support

- Aconex
- Cerner
- GloriaFood
- Health Sciences
- Health for US Government
- Hospitality, Food & Beverage
- Local Government
- NetSuite
- Others

追加オプション

# ホームページ

答えや解決策をすばやく見つけたり、助けを求めたりするための「本拠地」です。  
。 主なセクション:

1. ナレッジ、SR、コミュニティを横断したグローバルなソリューション検索
2. ニュースとアラートをチェックする
3. SRリストには、未解決の課題が標準的なカテゴリで表示される：
  - Needs attention
  - Oracle working
  - Link to open SRs in MOS.
4. チャットボットがお手伝い
5. サービスリクエスト作成ボタン
6. アカウント情報、管理

The screenshot shows the My Oracle Cloud Support homepage. At the top, there is a search bar (1) and a 'Create Service Request' button (5). Below the search bar, there are several alert cards (2) such as 'DO NOT USE: QA Alert article for testing', 'Test workflows-Sharan', 'Alert Article - QA - Auto - DoNotDelete', 'My Oracle Support Portal (MOS) will be underg...', and 'Unplanned Outage'. The main content area is divided into three sections: 'These service requests need your attention' (3a), 'Oracle is working on these service requests for you' (3b), and 'Open service requests for non-cloud products in My Oracle Support portal' (3c). Each section contains a table of service requests with columns for SR Number, Summary, Severity, Service, SaaS Environment, Resource Environment Type, Status, and Updated. A chatbot icon (4) is visible in the bottom right corner. An 'Account' dropdown menu (6) is open in the top right corner, showing options like 'Administration', 'Notifications', 'Preferences', 'Give feedback', and 'Sign Out'.

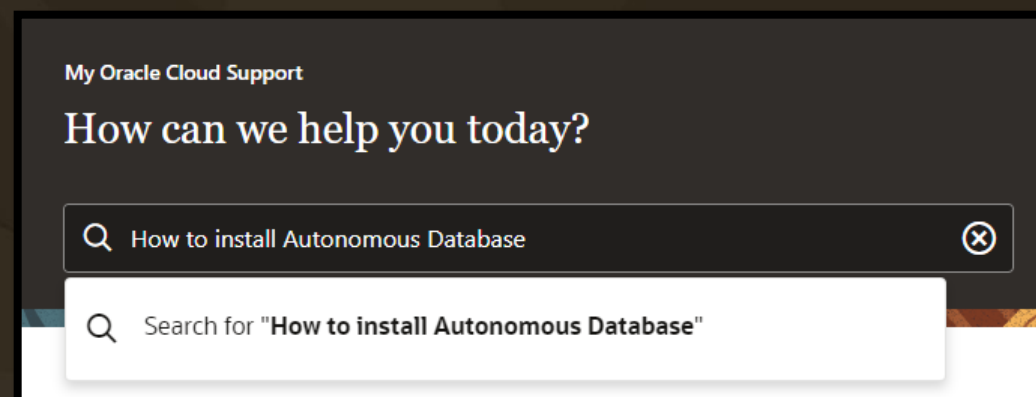




# 検索とナレッジ

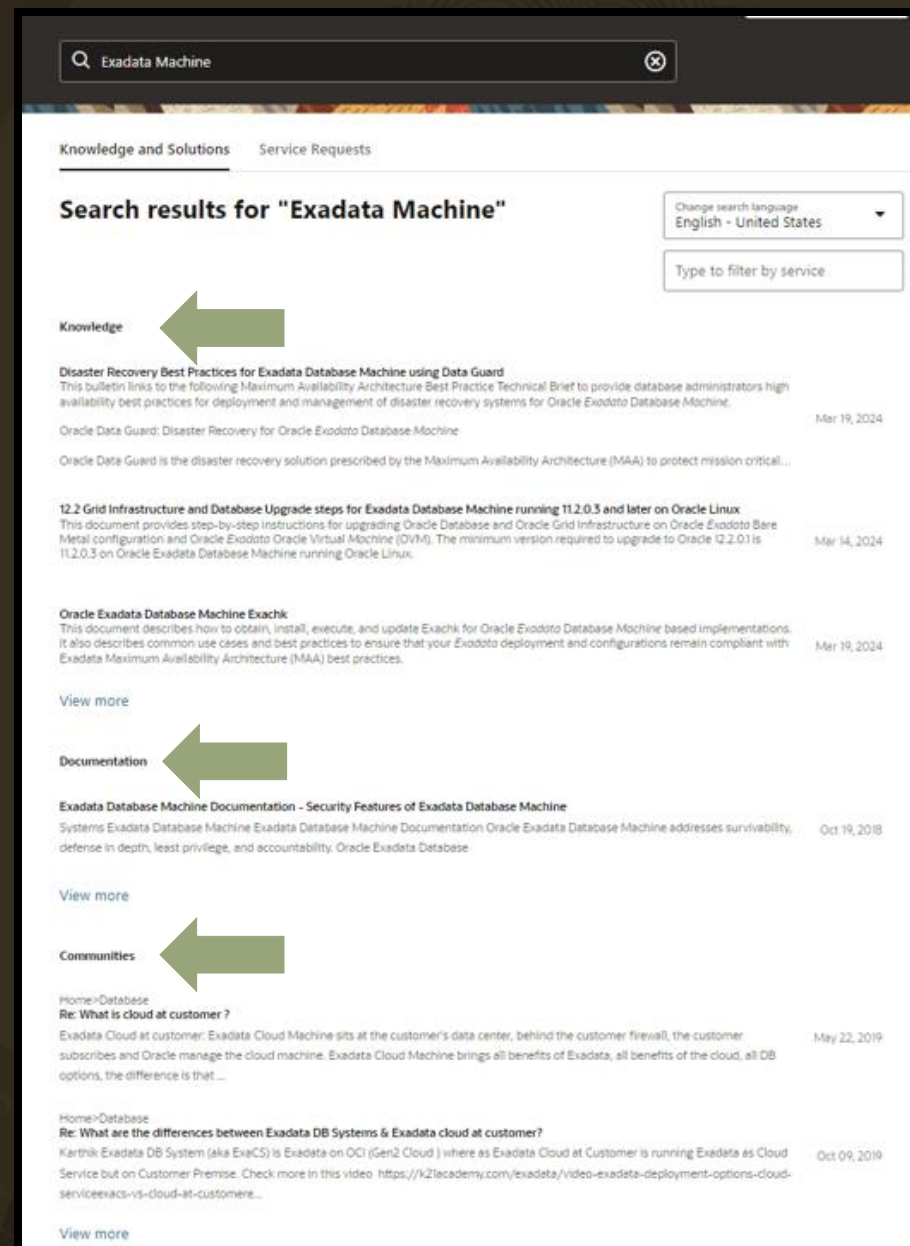
## 検索結果と標準セクション

ホームページの検索バーに検索したい項目を入力してください。



検索結果ページには、標準的なセクションが表示されます： Knowledge、Documentation、Communitiesです。

これらのセクションの詳細は次のスライドで説明します。

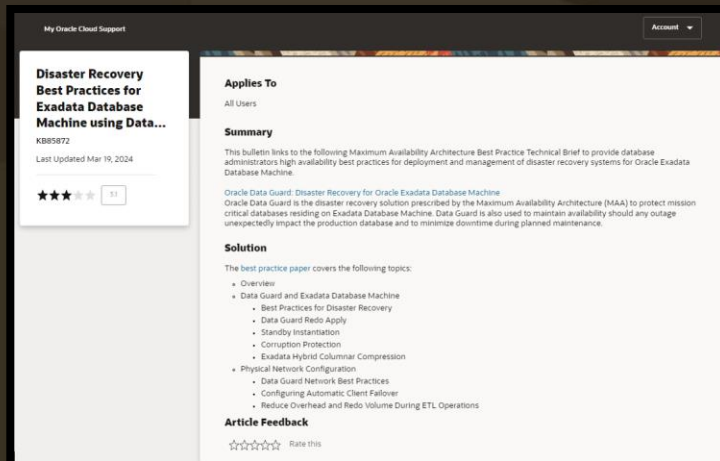


# 検索とナレッジ

## 標準的な結果セクション

### ナレッジ

ナレッジ記事をクリックすると、新しいドキュメント・ウィンドウが開きます。

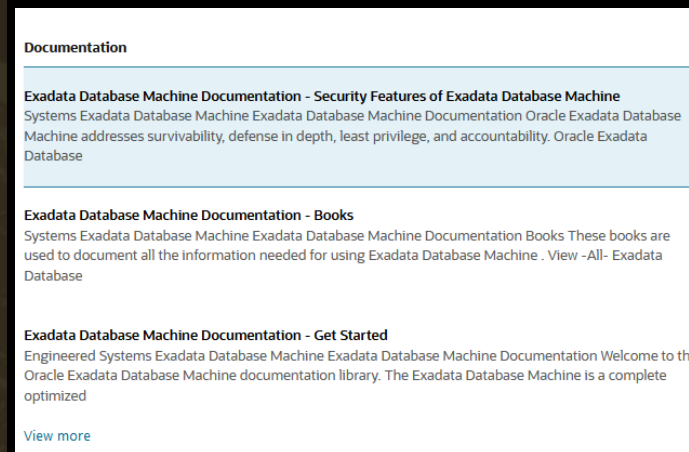


### ドキュメンテーション

検索結果のトップ3が表示されます。

結果をクリックすると、<https://docs.oracle.com>へのリンクが新しいタブで開きます。

さらに結果を見るには“view more”をクリックしてください。

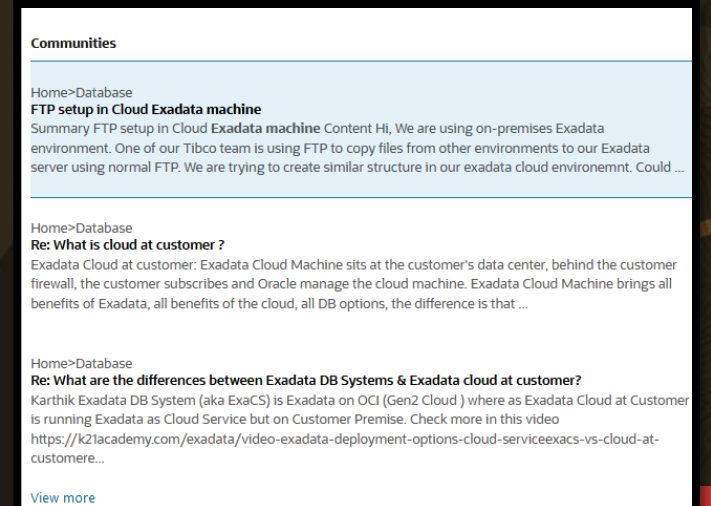


### コミュニティ

ユーザーコミュニティから寄せられた同様の問題の上位結果がリストアップされます。

リンクをクリックすると、「Cloud Customer Connect」へのリンクが新しいタブで開きます。

さらに結果を見るには“view more”をクリックしてください。





# 検索とナレッジ

## サービスリクエストを検索

ホームページの検索バーに検索したい項目を入力してください。「SR番号」か「サマリー」で検索可能。  
フィルターアイコンをクリックしてフィルターメニューを開き、必要なフィルタータイプを選択します。

The screenshot displays the Oracle Service Request search interface. At the top, a search bar contains the text "4-0000085939" with a green arrow pointing to it. Below the search bar, the page title "Knowledge and Solutions Service Requests" is visible. The main heading reads "Search results for '4-0000085939'". A table of results is shown with columns: SR Number, Summary, Severity, Service, SaaS Environment, and Updated. The first row contains the search ID "4-0000085939", the summary "Unable to start a capture ...", a severity of "3", the service "Autonomous Datab...", and the update date "Jun 10th, 2024". A filter icon is highlighted with a green arrow, and a tooltip indicates "1 filter(s) applied". To the right, a "Filters" panel is open, listing various filter categories such as User Group, Account, Primary Contacts, SaaS Environment, Service, Severity, SR State, Escalation Status, Resource Environment Type, Created Date, and Last Updated. A green arrow points from the filter icon to this panel.

SR Number	Summary	Severity	Service	SaaS Environment	Updated
4-0000085939	Unable to start a capture ...	3	Autonomous Datab...		Jun 10th, 2024

# ナレッジ記事のフレームワーク

## 記事の選択例

1. 特定のトピックを検索します。  
例：“How to update TLS certificate”
2. 「Knowledge and Solutions」をクリック
3. お勧めの記事からお選びください。

The screenshot shows a search interface with the following elements:

- 1**: Search bar containing the query "How to update TLS certificate".
- 2**: Navigation tabs for "Knowledge and Solutions" (selected) and "Service Requests".
- 3**: A "Knowledge" section containing a search result titled "How to Update TLS Certificate on OCI LoadBalancer Created in WLS for OKE Marketplace Instance?".

The search result snippet includes the text: "To update the TLS certificate of an existing load balancer, we need to perform the following steps. 1. Obtain a new TLS certificate (e.g. tls.key) -c SSL Certificate file (e.g. tls.cert) The script will do the following: \* Create a TLS secret in kubernetes \* Run..."



# ナレッジ記事のフレームワーク

## 記事例

1. 左側には、タイトル、記事ID、最終編集日、他のユーザからの評価の平均が表示されます。
2. 右側には、記事の概要、解決策、原因、再現可能なステップ（もしあれば）、ユーザーからのフィードバックが表示されます。
3. 右側にある "記事のフィードバック" であなたの体験を評価することができます。

The screenshot shows a knowledge article page from Oracle Cloud Support. The page is titled "How to Update TLS Certificate on OCI LoadBalancer Created in WLS for OKE..." with article ID KB1271 and a last update date of Sep 12, 2023. The article has a 3.0 average rating, indicated by a callout box labeled "平均評価". The article content includes an "Applies To" section for "All Users", a "Summary" section stating the goal is to provide a script to update the TLS certificate, and a "Solution" section with three steps. A "NOTE" section provides additional information about load balancer services. At the bottom, there is an "Article Feedback" section with a 5-star rating system, where a callout box indicates "Click to rate 5 out of 5".

1. **How to Update TLS Certificate on OCI LoadBalancer Created in WLS for OKE...**  
KB1271  
Last Updated Sep 12, 2023  
★★★★★ 3.0  
平均評価

2. **Applies To**  
All Users

**Summary**

The goal of this document is to provide a script to update the TLS certificate on existing load balancer which was created in WLS for OKE Marketplace Instance.

**Solution**

To update the TLS certificate of an existing load balancer, we need to perform the following steps.

1. Obtain a new TLS certificate.
2. Create a new Kubernetes TLS secret with the certificate details.
3. Modify the service definition to reference the new Kubernetes secret by changing the service.beta.kubernetes.io/oci-load-balancer-tls-secret annotation in the service configuration.

NOTE:  
Load balancer services created in the kubernetes cluster appear in the OCI Console->Networking->LoadBalancer section. However, do not use the Console (or the Oracle Cloud Infrastructure CLI or API) to modify load balancer services. Any modifications you make will either be reverted by Container Engine for Kubernetes or will conflict with its operation and possibly result in service interruption.

NOTE: The attached PDF contains the information for creating the update\_lb\_ssl\_cert.sh script.

3. **Article Feedback**  
★★★★★ Click to rate 5 out of 5

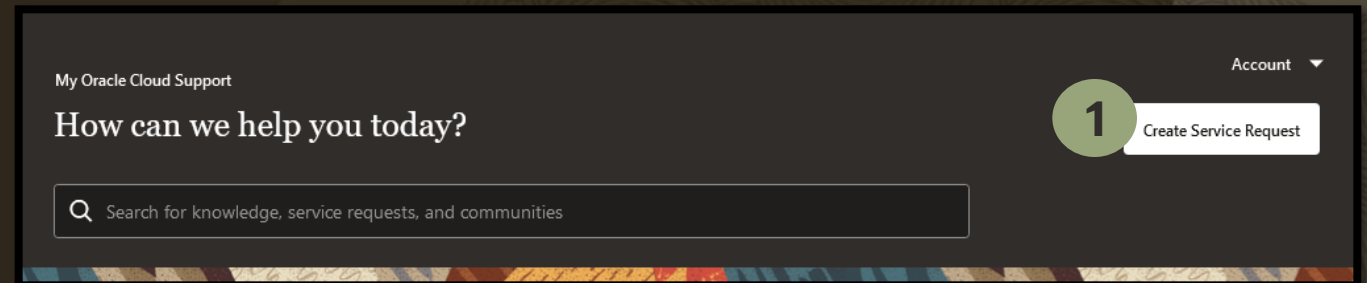
# サービスリクエスト機能

## サービスリクエスト (SR) の作成

ソリューションの検索はかつてないほど簡単になりました。ほとんどの問い合わせは、既存のソリューションを発見する簡単な検索で解決できます。さらにサポートが必要な場合は、チャットボットがご案内します。

SRを作成する必要がある場合(#1)、アプリは特定の問題をサポートするために必要なフィールドのみを要求し(#2)、プロセスをより早く完了させます。

オラクルのインテリジェントなナレッジ・マネジメントは、追加の詳細が利用可能になると、ソリューション (#3) を提案します。オラクルの目標は、新しいSRを登録することなく、迅速に回答を得られるようにすることです。



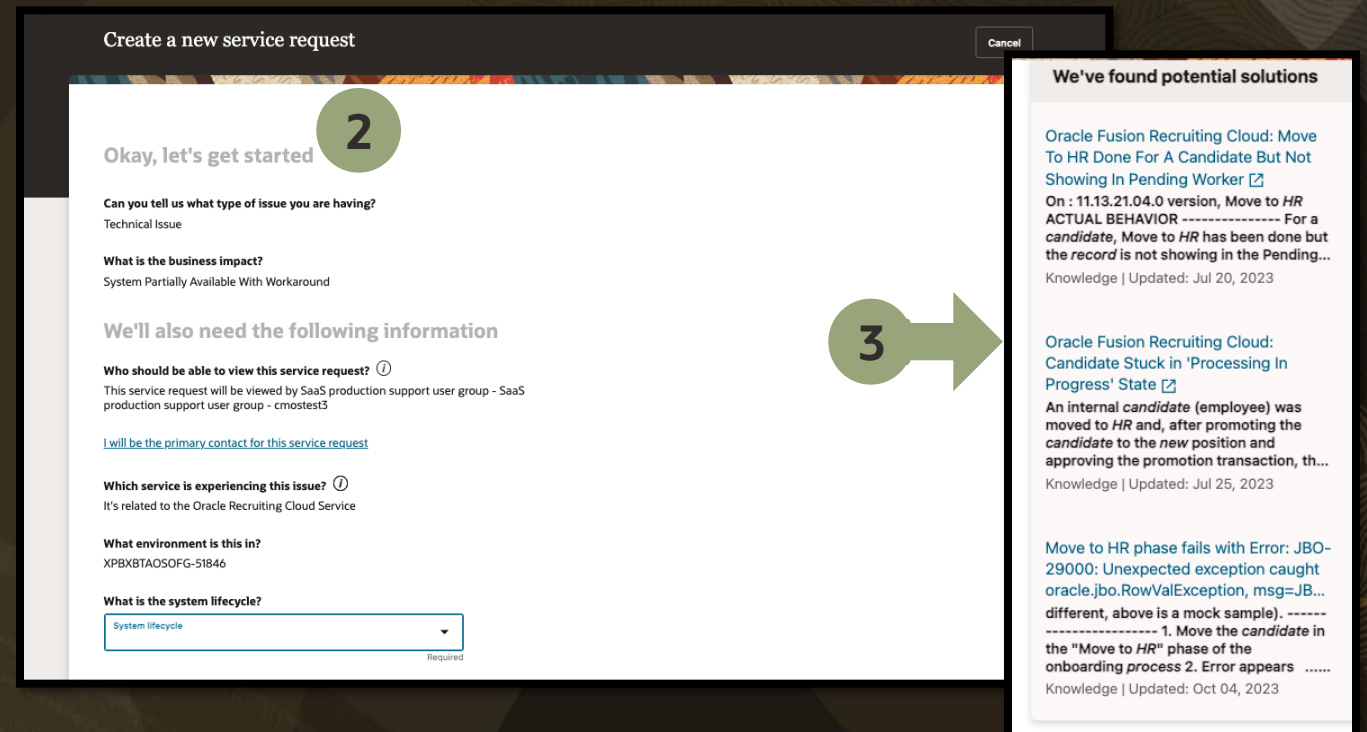
My Oracle Cloud Support

Account ▾

### How can we help you today?

1 Create Service Request

Search for knowledge, service requests, and communities



Create a new service request

Cancel

### Okay, let's get started

2

Can you tell us what type of issue you are having?  
Technical Issue

What is the business impact?  
System Partially Available With Workaround

We'll also need the following information

Who should be able to view this service request? ⓘ  
This service request will be viewed by SaaS production support user group - SaaS production support user group - cmstest3

I will be the primary contact for this service request

Which service is experiencing this issue? ⓘ  
It's related to the Oracle Recruiting Cloud Service

What environment is this in?  
XPBXBTAAOSOFG-51846

What is the system lifecycle?  
System lifecycle

Required

### We've found potential solutions

Oracle Fusion Recruiting Cloud: Move To HR Done For A Candidate But Not Showing In Pending Worker ⓘ  
On : 11.13.21.04.0 version, Move to HR ACTUAL BEHAVIOR ----- For a candidate, Move to HR has been done but the record is not showing in the Pending...  
Knowledge | Updated: Jul 20, 2023

Oracle Fusion Recruiting Cloud: Candidate Stuck in 'Processing In Progress' State ⓘ  
An internal candidate (employee) was moved to HR and, after promoting the candidate to the new position and approving the promotion transaction, th...  
Knowledge | Updated: Jul 25, 2023

Move to HR phase fails with Error: JBO-29000: Unexpected exception caught oracle.jbo.RowValException, msg=JB... different, above is a mock sample). ----- 1. Move the candidate in the "Move to HR" phase of the onboarding process 2. Error appears .....  
Knowledge | Updated: Oct 04, 2023

3



# サービスリクエスト アクティビティ・タブ

サービスリクエストの左セクションには2つのタブがあります：アクティビティと詳細です。どちらのタブでもいつでも作業できます。

アクティビティ・タブで利用可能なアクションは以下の通りです：

1. サービスリクエストにメッセージを追加
2. サービスリクエストにファイルを追加（自動的にDetailsタブに切り替わります）
3. このサービスリクエストに関連するメッセージを並べ替える
4. このサービスリクエストに関連する特定のメッセージタイプをフィルタリングします

The screenshot displays the 'My Oracle Cloud Support' interface. On the left, a service request card is shown with the following details: a red '1-Critical' badge, the title 'System Down Critical Outage 404 error pages on login and on mobile app', ID '4-0003307064', and status 'New'. The primary contact is 'Marianne customer18'. The issue type is 'Critical Outage' and the service is 'Oracle Fusion Cloud Field Service'. At the bottom of this card, two tabs are visible: 'Activity' and 'Details'. A green arrow points to the 'Activity' tab. On the right, the 'Activity' feed is shown, featuring a message composition area at the top with a text input field (marked with a green circle '1'), a rich text toolbar, and buttons for 'Add Files', 'Cancel', and 'Send' (marked with a green circle '2'). Below the composition area are sorting and filtering controls: a dropdown menu set to 'Sort By Newest to Oldest' (marked with a green circle '3') and a dropdown menu set to 'All Messages' (marked with a green circle '4'). The activity feed itself shows two messages from Oracle, both dated 'Thursday, January 18' at '04:31 PM', with the content 'SR contact information has changed'.

# サービスリクエスト 詳細タブ

詳細タブで利用可能なアクションは以下の通りです：

1. サービスリクエストのクローズ要求
2. マイルストーンの追加
3. カスタマリファレンス番号の追加（オプション）
4. 連絡先の追加・変更（主連絡先の変更など）
5. ファイルを追加する（2つのオプション）：  
PI/CI/HIPAAを含む、または含まないファイルに基づいてセクションを選択します。
6. 添付ファイルはこのエリアに表示されます。

“Request Manager Action” ボタンは、特定のアカウント（「詳細」セクションと「連絡先」セクションの間）でのみ利用可能です。利用できない場合、ユーザーはSRでマネージャーアクションを要求するメッセージを作成することができます。

My Oracle Cloud Support Account

### Error at processing HR records

4-0003422398  
Issue 1998  
Technical Issue

Service  
Oracle Recruiting Cloud Service

Activity  
Details

#### Details

Close Service Request Cancel Save

Issue Description  
Not able to process HR table for candidates

Severity 3-Standard Escalation Status Never escalated  
Milestone

Business Impact System Partially Available With Workaround System Lifecycle Production Live  
Milestone Date

Account CMOSTestCustomerAcct17 User Group SaaS production support user group  
Customer Reference

SaaS Environment XPBxBTAOSFG-51846 Resource URL

Category Move to HR Created 26/01/2024 Created By cmos.customer200@sleepycat.com

Language English American

#### 4 Contacts

Name	Role	Email	Contact Via	Actions
cmos customer200	Primary	cmos.customer200@sl...	Service Request	

#### 5 Files

Files that may contain (i) personal information, (ii) protected health information (PHI) subject to HIPAA, or other sensitive personal information (such as payment card data); U.S. federal government covered defense information (CDI); or controlled unclassified information (CU) that requires protections greater than those specified in the Oracle GCS Security Practices should be attached using the Drag and Drop for Files with PI/CI/HIPAA Information.

**Drag and Drop Files**  
Select a file or drop one here that does not contain PI/CI/HIPAA information.

Miscellaneous  
Screenshot\_2024-01-26\_at\_8.40. 64.45 KB Last updated on 1/26/2024

**Drag and Drop Files with PI/CI/HIPAA Information**  
Select a file or drop one here that may contain PI/CI/HIPAA information. These files may take longer to process.

#### Manager Actions

Request Manager Action

Customer Contact Reason for Request Last updated on Status Action





# 移行後の管理機能

1. ユーザとユーザグループの管理は、ユーザ管理者(CUA)の責任です。これらの画面では、ユーザをユーザグループに割り当て、SRの可視性とセキュリティを管理することができます。

注：既存の管理者は、CSIから同じ役割を持つユーザグループに移行されます。

2. また、ユーザーグループへの SaaS 環境の割り当てを管理することもできます。

My Oracle Cloud Support  
Users and User Groups

Memberships | User Groups | Tenancies | History

Q

Edit Privileges | Approve | Deny | Email | Add Users to User Groups | Export

User	User Group Name	User Group ID	Tenancy	Role	Service Requests	SR Attachments	SR Emails	Termination	Status
CMOS Customer299	Victoria Oracle Users Group Society Default UserGroup	UG-300006342128552	Victoria Oracle Users Group Society	User	Create and Update	Download All	View Summary		Pending
CMOS CustomerThreeHundred	Victoria Oracle Users Group Society Default UserGroup	UG-300006342128552	Victoria Oracle Users Group Society	User	Create and Update	Download All	View Summary		Pending
CMOS Customer296	Victoria Oracle Users Group Society Default UserGroup	UG-300006342128552	Victoria Oracle Users Group Society	Admin	Create and Update	Download All	View Summary		Approved
CMOS Customer296	SI Test 192024	UG-2000000497	Victoria Oracle Users Group Society	Admin	Create and Update	Download All	View Details		Approved
CMOS Customer297	Victoria Oracle Users Group Society Default UserGroup	UG-300006342128552	Victoria Oracle Users Group Society	User	Create and Update	Download All	View Summary		Approved
CMOS CustomerTwoNinetyEight	Victoria Oracle Users Group Society Default UserGroup	UG-300006342128552	Victoria Oracle Users Group Society	User	Create and Update	Download All	View Summary		Approved
DODUAT Sleepycat	Victoria Oracle Users Group Society Default UserGroup	UG-300006342128552	Victoria Oracle Users Group Society	Admin	Create and Update	Download All	View Summary	2023-12-21	Terminated

My Oracle Cloud Support  
Victoria Oracle Users Group Society

SaaS Environment | Settings

### Availability

By default, all SaaS environments are available to all user groups when creating a service request. This can be restricted so that only SaaS environments assigned to a user group are available to that user group. Changing this setting can impact the ability to create service requests.

Unrestricted: all SaaS environments are available to all user groups.

Restricted: only SaaS environments assigned to a user group are available to that user group.

### User Group Assignments

3 user groups have no assigned SaaS environment

None Selected | Add | Remove | Export

Q

You have not assigned any SaaS environments to groups yet

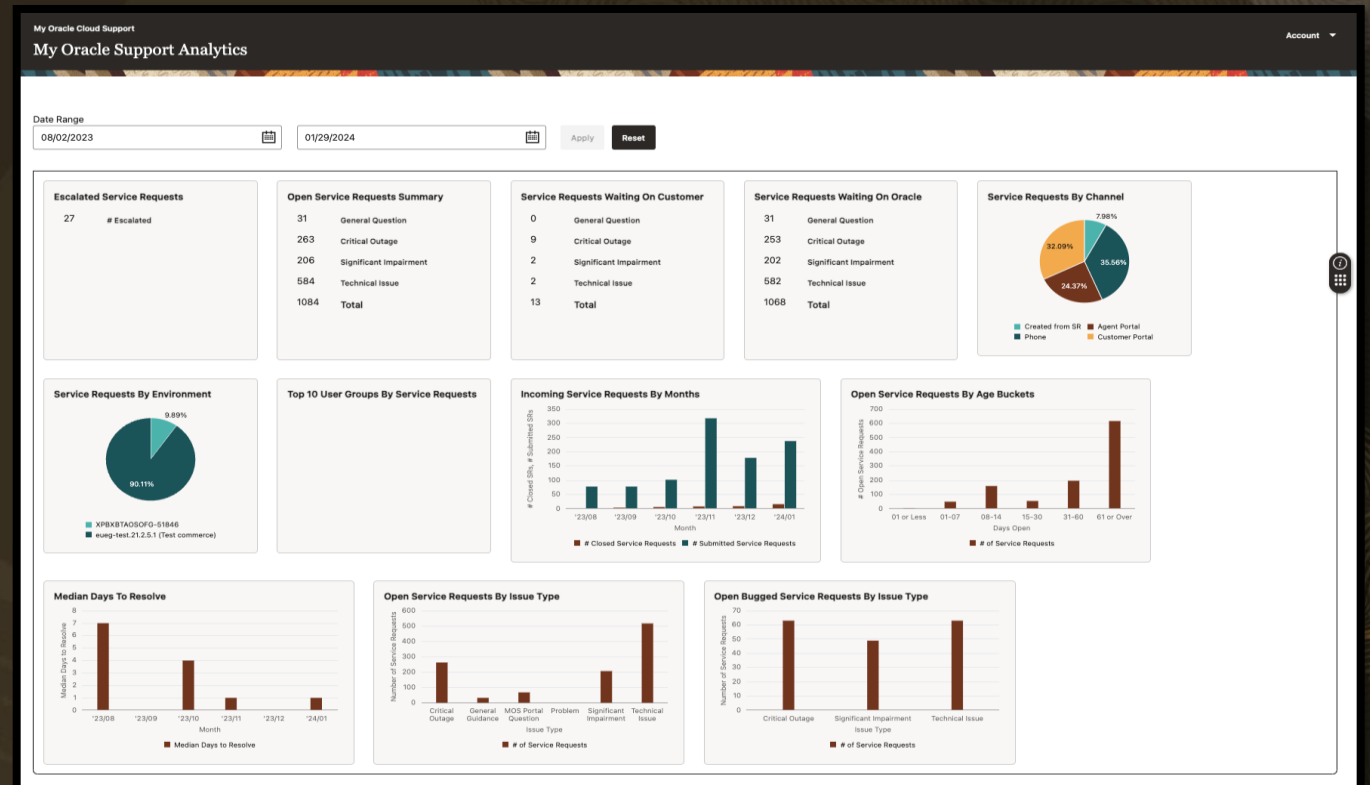
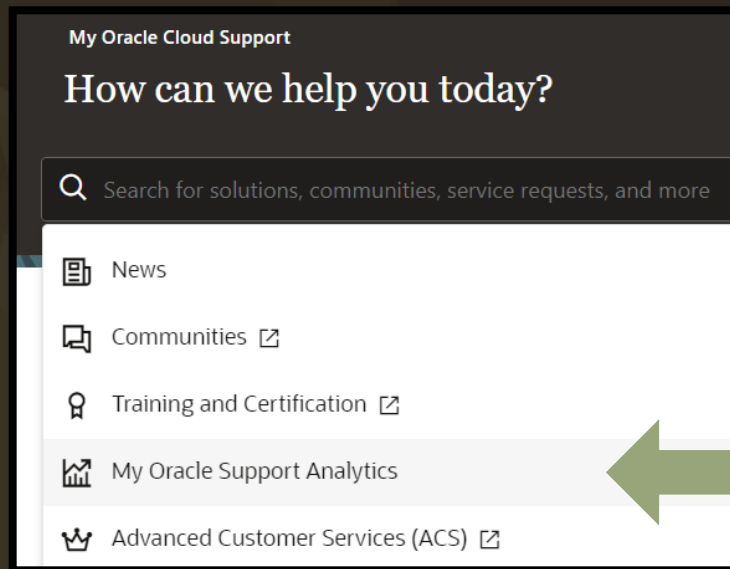
At least one group must be assigned a SaaS environment

Assign SaaS Environments



# サービスリクエスト機能 分析概要

My Oracle Support Analyticsは、検索バーから起動する定義済みのセルフサービス・ダッシュボードです。SRアクティビティに関する複数のインタラクティブな視点を提供します。



# サービスリクエスト アナリティクス | ユーザーレベル

日付範囲を選択し、“Apply” ボタンをクリックします。

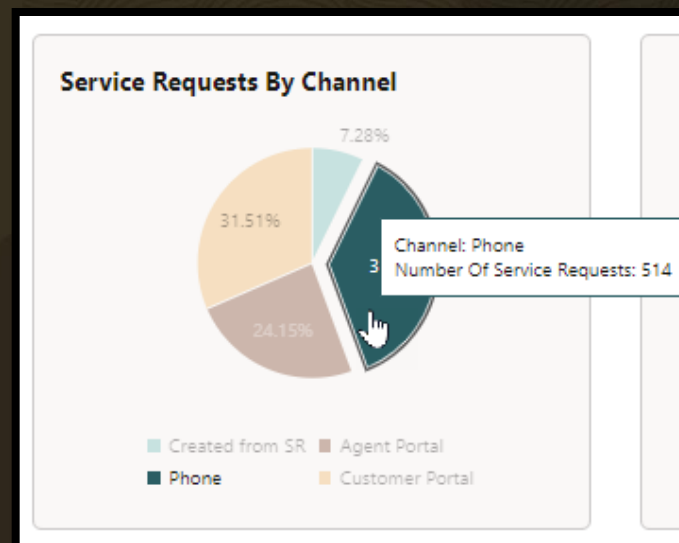
- このシステムでは、最大1年間の日付範囲を指定できます。
- カレンダーは、指定された間隔よりも早い開始日を許可しません。

My Oracle Cloud Support  
My Oracle Support Analytics

Date Range

01/18/2024 02/13/2024

Apply Reset



最初の4つのセルはサマリ表です。

Escalated Service Requests		Open Service Requests Summary		Service Requests Waiting On Customer		Service Requests Waiting On Oracle	
32	# Escalated	36	General Question	0	General Question	36	General Question
		346	Critical Outage	10	Critical Outage	335	Critical Outage
		246	Significant Impairment	2	Significant Impairment	242	Significant Impairment
		670	Technical Issue	3	Technical Issue	667	Technical Issue
		1298	Total	15	Total	1280	Total

ダッシュボードのコンテンツはインタラクティブです。データコンポーネントをクリックすると、より詳細な情報を得ることができます。



# My Oracle Cloud Support

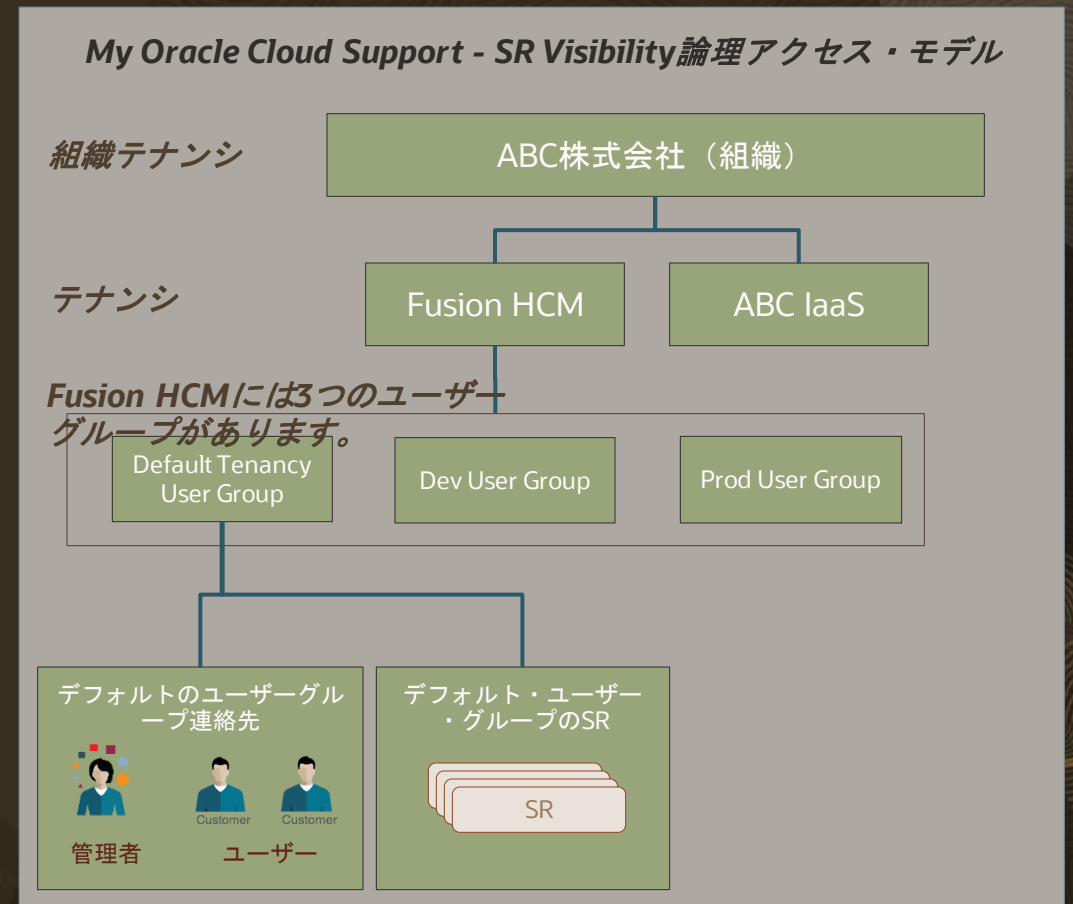
—  
ユーザーグループ詳細

# テナンシとSRのアクセスモデル

## ユーザーグループ

1. CSIの代わりに「ユーザーグループ」がアクセスおよびデータ/SRの可視性を制御するようになりました。この構造により、管理者はテナントごとにユーザーをグループ分けする柔軟性が増しました。
2. 移行時に「CSI」は移行され、同じ命名規則で新しい「ユーザーグループ」が作成されます。
3. 既存のユーザ管理者（CUA）は、これらの新しいグループの管理者として移行されます。
4. ユーザーには、割り当てられたグループの下にSRが表示されます。

注意: テナンシは「ユーザーグループ」の親です。各テナンシには、テナンシによって命名されたデフォルトのユーザ・グループがあります。このデフォルトグループは新規ユーザが最初に割り当てられる場所です。





# CSIからユーザーグループへの移行シナリオ

シナリオ	関係	結果
1	テナンシとCSIは1対1の関係（シンプルなユースケース）	1つのオリジナルCSIから1つのユーザーグループへ移行
2	テナンシとCSIは1 : Mの関係	N個のオリジナルCSI を N個のユーザー・グループに移行
3	テナンシと CSI は M:1 の関係（例：同じ CSI が複数のテナンシに存在する）。	テナンシごとのCSIに対して、テナンシごとに1つのユーザーグループが作成される
4	CSIとテナンシはM:Mの関係	1テナンシにつきN個のCSIに対してN個のユーザーグループが作成される

シナリオの詳細 移行時に、各テナンシに新規ユーザーを受け入れるデフォルトのユーザーグループが作成されます。CUAは、その裁量でユーザーを定義されたユーザーグループに移動させることができます。さらに

- テナンシがCSIと1対1の関係にある場合：
  - 移行したCSIと同じ名前で、My Oracle Cloud Supportに追加のユーザー・グループが作成されます。
- テナンシがCSIと1対多の関係にある場合：
  - 移行されたCSIごとに、追加のユーザーグループが作成されます。
- テナンシがCSIと多対1の関係にある場合：
  - テナンシ毎に追加のユーザー・グループが作成されます。
- テナンシがCSIと多対多のリレーションシップを持つ場合：
  - 追加のユーザー・グループは、テナンシごとにCSIごとに作成されます。
  - テナンシのすべてのユーザーグループのCUAは、デフォルトユーザーグループのCUAとなります。

注：テナンシは商用パブリック・クラウド・レルムに基づいています。その他のレルムは別扱いとなります。詳細はサポート担当者にお尋ねください。



# APPENDIX

# My Oracle Cloud Support

私たちが販売しているものと同じクラウド上に構築されている



お客様

カスタマ  
ーポータル

サービスリクエスト管理

チャット/チャットボット  
(オラクル・デジタル・アシスタント)

SRアサインメント

サポート・  
エージェント・ポータル



サポート  
エージェント

ナレッジ・マネジメント

OCIで構築されたファイル処理

診断分析

アナリティクス

(Oracle Analytics、Fusion Analytics Warehouse)

- Fusion Service はコア・サポート機能を提供する
- Visual Builder (VB) を使用して開発された顧客ポータル
- Oracle Integration Cloud (OIC) と Oracle Container Engine for Kubernetes (OKE) を使用して構築された、独自のファイル診断機能とSR自動化機能。

# 新規ユーザー登録

## 私たちがご案内します

We don't recognize your email john.smith@company.com [Change](#)

**Register for Oracle Cloud Infrastructure and Cloud applications Support**

**1** Sign in with your commercial cloud account

**2** Create an Oracle account

If you're a commercial cloud user, sign in to your cloud account. Otherwise, register by creating an Oracle account.

**Register for Oracle Hardware, Software, and Managed Cloud Support**

**3** Create a My Oracle Support account

**Or sign in to other Oracle Support portals**

**4** Others

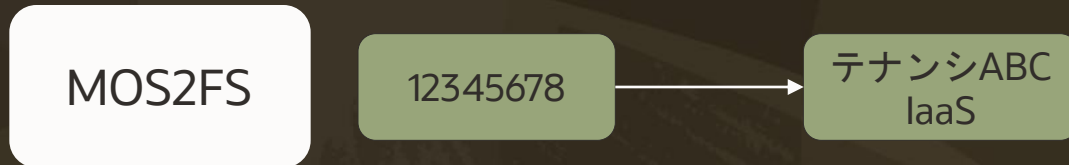
他のすべてのユーザーはオプション4を選択する。

クラウド(OCI)インフラとクラウド・アプリケーションのサポート	クラウド(OCI以外)インフラストラクチャーとクラウドアプリケーションサポート、またはクラウドアカウントを知らない	ハードウェア、ソフトウェアマネージドクラウド	クラウド(ハイブリッド)インフラとクラウド・アプリケーション、オンプレミス・ライセンス・サポート
オプション1	オプション2	オプション3	オプション1、2、3
<ul style="list-style-type: none"> <li>商用クラウドアカウントでサインイン</li> <li>OCI認証情報を入力</li> <li>クラウド・アカウントをMy Oracle Cloud Supportアカウントに関連付ける</li> <li>利用規約に同意し、プロフィールを記入する</li> <li>ステータスが「管理者の承認待ち」となっているMy Oracle Cloud Supportプロフィールに移動します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オラクルアカウントの作成</li> <li>新しいオラクルアカウントを有効にするための電子メールの確認</li> <li>オラクルアカウントとパスワードでサインインする</li> <li>本人確認のため、サブスクリプションIDとアカウント名を入力してください。</li> <li>プロフィール</li> <li>ステータスが「管理者の承認待ち」となっているMy Oracle Cloud Supportプロフィールに移動します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>My Oracle Supportアカウントの作成</li> <li>新しいアカウントを有効にするために電子メールを確認する</li> <li>オラクルアカウントとパスワードでサインインする</li> <li>CSIへのアクセス要求によるオラクルアカウントへの接続</li> <li>利用規約に同意し、プロフィールを更新する</li> <li>登録完了、CUAの承認待ち</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オプション1-商用クラウドアカウントでサインインする</li> <li>オプション2-クラウドアカウントを知らない、または持っていない: <u>オラクルのアカウントを作成する</u></li> <li>オプション3- <u>My Oracle Supportアカウントを作成する</u></li> </ul>





# CSIからユーザーグループへの移行：1つのCSIを1つのテナントに



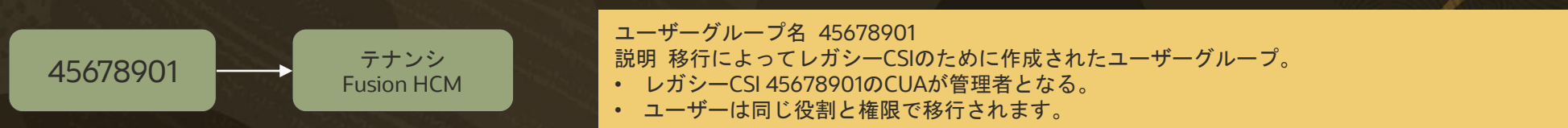
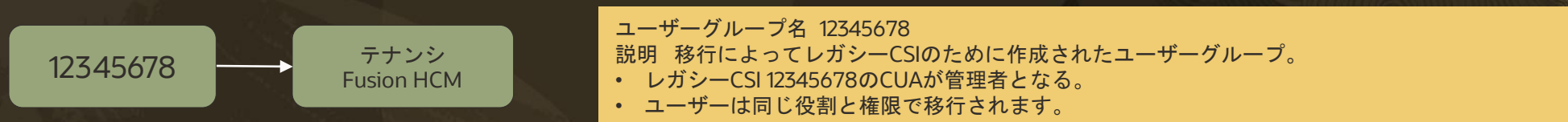
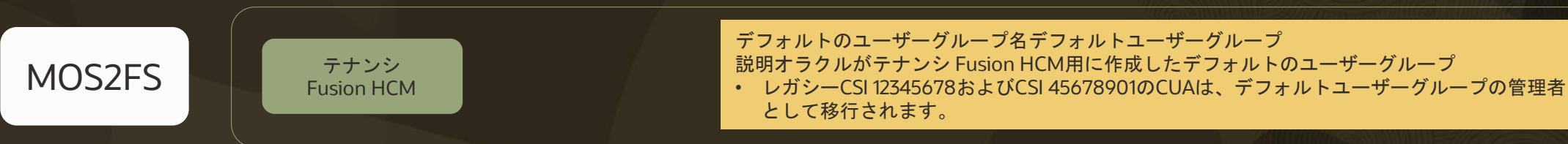
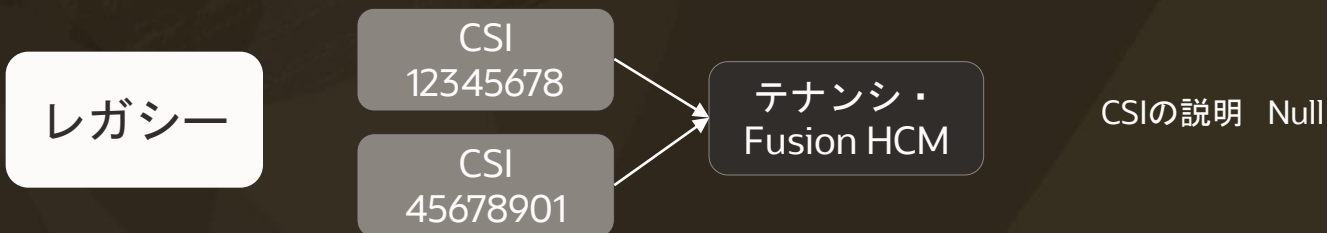
ユーザーグループ名 12345678

説明 オラクルがテナンシABC laaS用に作成したデフォルトのユーザーグループ

- レガシーCSI 12345678のCUAが管理者となります。
- ユーザーは同じ役割と権限で移行されます。

# CSIからユーザー・グループへの移行

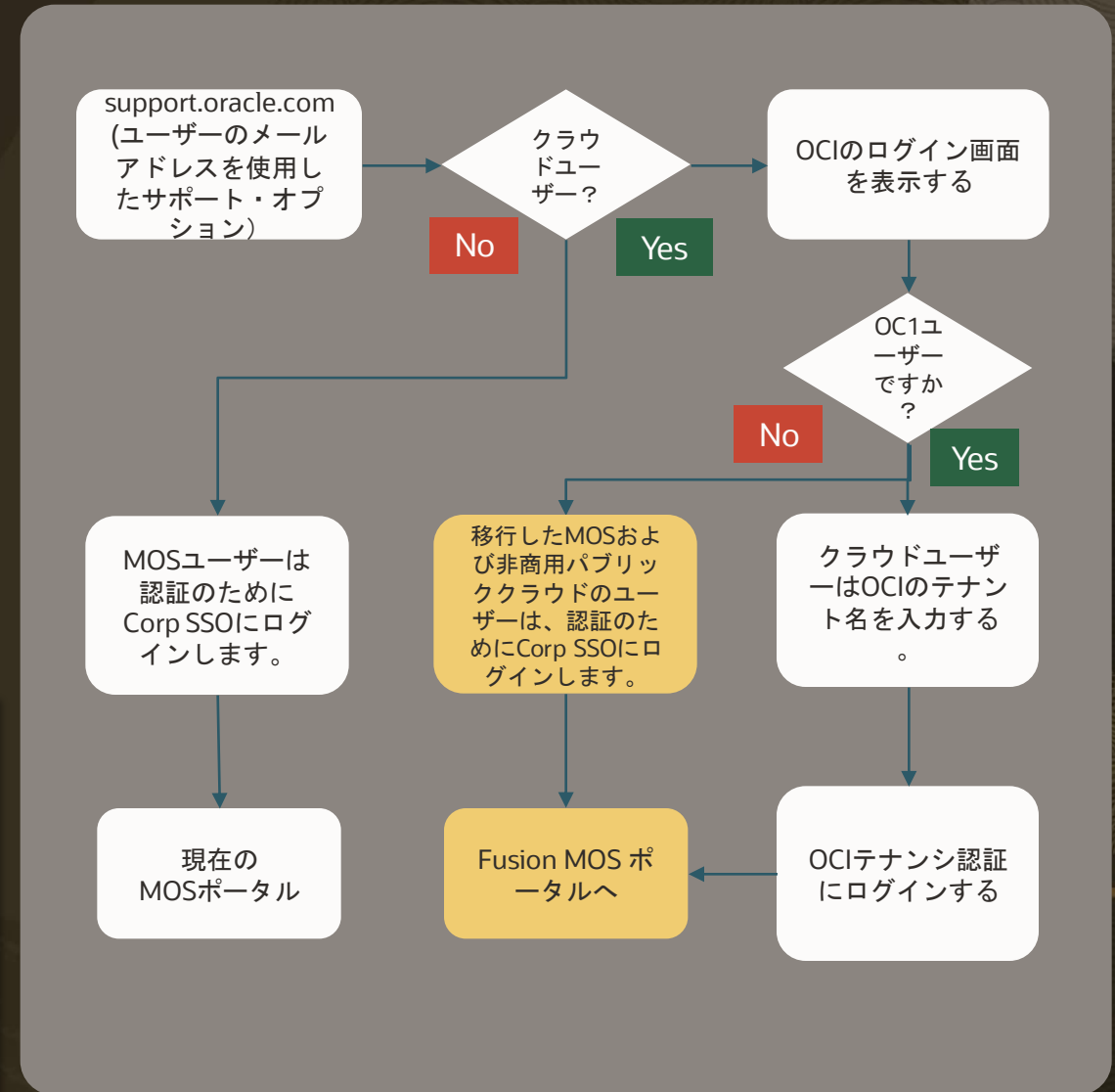
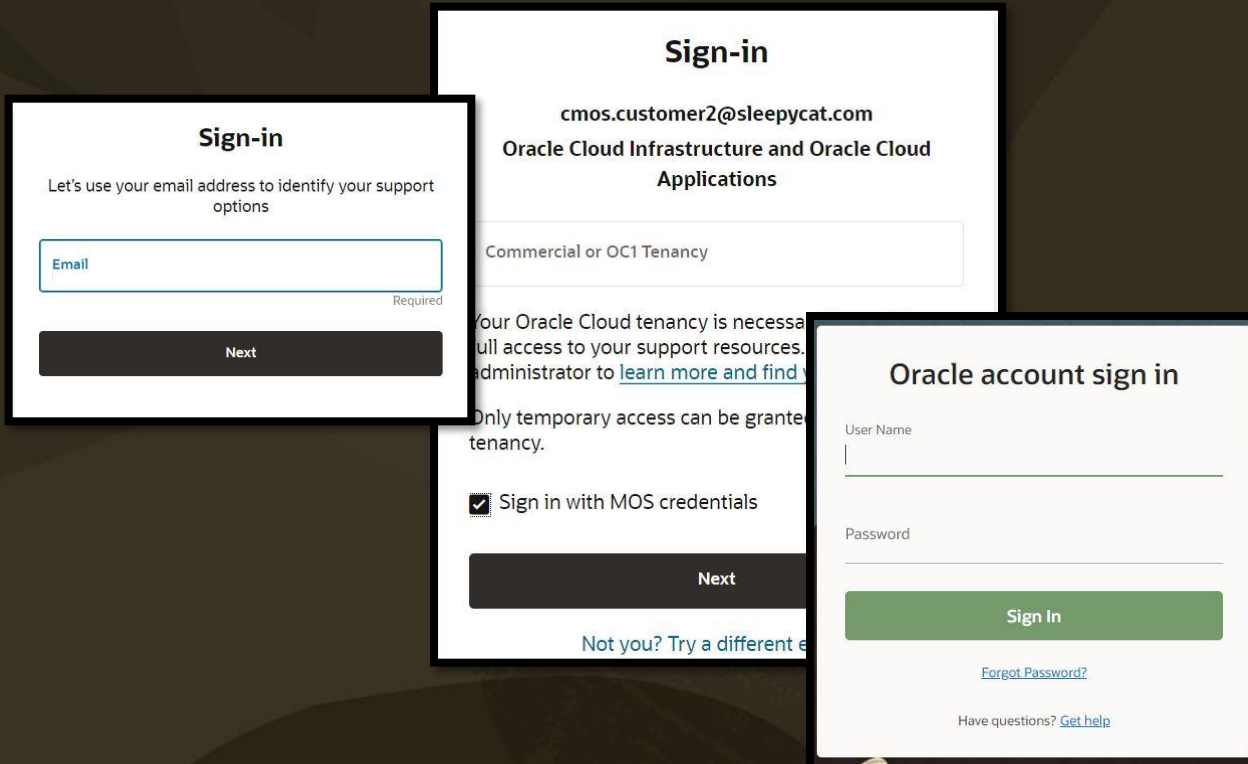
1つのテナンシに複数のCSI



# My Oracle Cloud Support

## 初日 | サインイン体験

移行したクラウドユーザー、OC1以外のユーザー、および非商用パブリッククラウドユーザーは、既存のCorporate SSOを使用してサインインします。





# プレビュー

## 新しいMy Oracle Cloud Supportポータル。

Innovation. Intelligence. Automation.

プレビュー期間中は、コミュニティ、ナレッジ、検索、チャットボット、サービスリクエストおよびプロフィール管理について、ユーザーの皆様にお試しいただく予定です。プレビュー期間中はSRの作成はできません。

プレビューは2024年10月18日（日本時間）から利用いただけます。

アクティブなサービス・リクエストの表示や新しい問題の登録については、新しいポータルが稼動するまで、引き続きMy Oracle Supportをご利用ください。